

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Abstrak	iv
Abstract	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Batasan Penelitian	7
1.5. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penangan Keluhan	9
2.1.1 Kualitas.....	10
2.1.2 Pelayanan.....	11
2.1.3 <i>Lean</i>	12
2.1.4 Metode <i>Lean</i>	16
2.2. Penelitian Terdahulu	27
2.3. Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	32
3.2. Jenis Data Dan Informasi	32
3.2.1 Berdasarkan Sifat Data	32
3.2.2 Berdasarkan Sumber Data	33
3.3. Metode Pengumpulan Data	34
3.4. Metode Pengolahan Dan Analisa Data	35
3.4.1 <i>Value Stream Mapping</i> (VSM).....	35
3.4.2 DMAIC (<i>Define, Measure, Analyse, Improvement, Control</i>)	36
3.4.3 Waste Assessment Model (WAM).....	37
3.5. Langkah-Langkah Penelitian	38
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1. Tinjauan Umum Perusahaan	40

4.2. Pengumpulan Data	43
4.2.1 <i>Flow Process</i> Penanganan Keluhan Palanggan.....	43
4.2.2 <i>Process Time</i> Penanganan Keluhan Palanggan.....	46
4.2.3 Data Kategori Aktivitas.....	47
4.2.4 Data <i>Lead Time</i> Penanganan Keluhan Palanggan....	49
4.2.5 Data Hasil Kuisisioner	51
4.3. Pengolahan Data.....	58
4.3.1 Uji Keseragaman Dan Kecakupan Data	598
4.3.2 <i>Define</i>	64
4.3.3 <i>Measure</i>	70
4.3.4 <i>Analyse</i>	88
4.3.5 <i>Improvement</i>	91
4.3.6 <i>Control</i>	110
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1. Jenis Waste Pada Penangan Keluhan Pelanggan	111
5.2. Faktor Penyebab Waste Pada Penanganan Keluhan Pelanggan	113
5.3. Penentuan Waktu Ideal Pada Penanganan Keluhan Pelanggan	114
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	117
6.2. Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN.....	121